

ICS 03.080

CCS A 12

LD

中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T 05—2021

公共就业和人才服务质量评价指南

Guidelines for evaluating the quality of public employment and talent service

2021 - 11 - 15 发布

2022 - 01 - 01 实施

中华人民共和国人力资源和社会保障部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务类别	1
5 评价原则	1
6 评价内容	2
7 评价方法	3
8 评价结果计算	3
9 评价流程	3
10 评价结论	4
11 改进提高	4
附录 A（规范性） 公共就业和人才服务质量评价指标表	5
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由人力资源和社会保障部全国人才流动中心提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

本文件起草单位：上海市就业促进中心、中国就业培训技术指导中心、北京市人才服务中心、山东省公共就业和人才服务中心、湖南省人力资源服务中心、广西人力资源服务行业协会。

本文件主要起草人：张云鹰、孙妍、黄晓琳、谢琳、董廷杰、张裕佳、于淑丽、郭新娟、利仁东、刘剑、贺小花。

公共就业和人才服务质量评价指南

1 范围

本文件规定了公共就业和人才服务质量评价的服务类别、评价原则、评价内容、评价方法、评价结果计算、评价流程、评价结论、改进提高等内容。

本文件适用于对公共就业和人才服务工作的质量评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GA 654 人员密集场所消防安全管理
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001 公共信息标志用图形符号
GB 13495 消防安全标志
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB/T 33528 公共就业服务 术语
GB/T 33529 人力资源服务术语

3 术语和定义

GB/T 33528和GB/T 33529界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共就业和人才服务机构 public employment and talent service agency

由县级以上人民政府批准设立的，为劳动者和用人单位提供公共就业和人才服务的组织。

3.2

公共就业和人才服务质量 quality of public employment and talent service

公共就业和人才服务机构能够满足规定、约定以及服务对象需求的程度。

4 服务类别

4.1 咨询类服务

以是否符合信息的及时、准确、便民要求为评价标准的公共就业和人才服务，包括：政策咨询、信息发布、投诉接待等便利服务。

4.2 管理类服务

以是否遵循公共事务管理规定为评价标准的公共就业和人才服务，包括：就业和失业管理、劳动力资源管理、流动人员人事档案管理、就业和人才政策落实等。

4.3 专业类服务

以服务提供的效率和取得的成效为评价标准的公共就业和人才服务，包括：职业指导和职业介绍、创业服务、职业技能培训、就业援助、公共就业和人才服务专项活动等。

5 评价原则

5.1 目的性

根据评价目的,选择涉及包括能反映公共就业和人才服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息作为评价内容。

5.2 客观性

评价组织或评价人员秉持客观公正的立场,按照重调查研究、重基本事实、重内在规律的原则,客观公正评价。

5.3 可操作性

根据公共就业和人才服务的实际情况,制定切实可行的评价程序,采取定性和定量相结合的评价方法,出具规范、完整、可读的评价报告。

6 评价内容

6.1 评价指标体系

根据公共就业和人才服务的业务特点,公共就业和人才服务质量评价可从服务能力、服务实施2个要素展开,并进一步细分为若干评价指标(见图1)。服务能力主要通过保障服务设施、工作人员能力、管理制度、信息化、服务行为规范分别展开评价。因不同服务类型对应的要求有所不同,将服务实施分为咨询类服务、管理类服务、专业类服务3个服务类型分别展开评价。

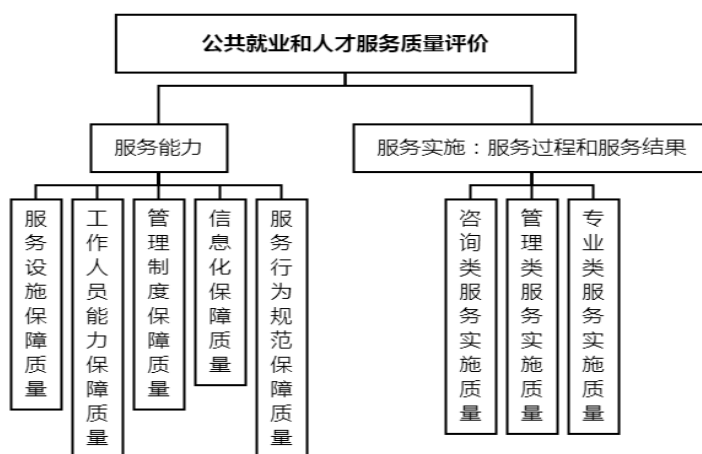


图1 公共就业和人才服务质量评价指标

6.2 服务能力

服务能力要素,包括以下评价指标:

- a) 服务设施保障质量: 功能区域、服务窗口设置、通风与采光、风格与基调、标识系统与展示系统设置、消防安全和公共卫生;
- b) 工作人员能力保障质量: 人员数量、相关资质与专业水平;
- c) 管理制度保障质量: 人员管理制度健全程度、业务性制度健全程度、服务监督制度健全程度、辅助性制度健全程度;
- d) 信息化保障质量: 服务信息管理规范程度、服务平台信息化建设程度、媒体宣传应用程度;
- e) 服务行为规范保障质量: 服务行为。

6.3 服务实施

服务实施要素,包括以下评价指标:

- a) 咨询类服务实施质量: 服务流程的程序化、服务信息提供的准确性、服务咨询反馈的及时性、服务对象满意度情况, 投诉处理情况;
- b) 管理类服务实施质量: 业务办理的合规性、材料收取的合理性、业务审核的规范性、资料归档的规范性、服务结果及时反馈率;
- c) 专业类服务实施质量: 业务目标达成情况、服务对象覆盖情况、服务类型覆盖情况、服务工具应用情况、服务台账质量情况、服务跟踪回访实施情况、专项服务及创新工作开展情况、服务对象问题解决情况。

7 评价方法

采用定量评估法和定性评估法相结合的方法开展质量评价。定量评估法是采用数学的方法, 收集和处理评价对象服务能力、服务实施相关数据资料, 根据定量结果给出评价分数; 定性评估法是利用知识、经验和判断, 观察和分析评价对象服务能力和服务实施, 根据定性结论给出评价分数。根据附录A中的定量评价指标和定性评价指标进行评价打分, 并通过第8章中的分值计算公式计算评价结果分值得出公共就业和人才服务质量评价结果。

8 评价结果计算

公共就业和人才服务质量评价指标, 由服务能力、服务实施两类指标构成。服务实施要素指标由咨询类服务、管理类服务、专业类服务三类指标构成。

评价结果分值计算公式 $W=A \times 40\%+B \times 60\%$

$$B=X \times 20\%+Y \times 40\%+Z \times 40\%$$

公式中

- W——公共就业和人才服务质量评价分数, 满分100分;
- A——服务能力评价分数, 满分100分, 权重为40%;
- B——服务实施评价分数, 满分100分, 权重为60%;
- X——咨询类服务评价分数, 满分100分, 权重为20%;
- Y——管理类服务评价分数, 满分100分, 权重为40%;
- Z——专业类服务评价分数, 满分100分, 权重为40%。

9 评价流程

9.1 明确评价目的

实施评价前, 宜明确每一次评价要达到的目的、要解决的问题或要实现的目标。评价结果可应用于机构自查自纠, 行业评比等方面。

9.2 确定评价主体

根据评价目标, 确定合适的评价主体, 一般由(本)组织机构、政府、行业协会或第三方机构实施评价。

9.3 制定评价实施方案

在充分考虑各地区公共就业和人才服务工作实际情况的基础上, 评价主体依据本文件第7章的规定, 制定具体评价实施方案。评价实施方案宜明确评价指标、方式方法及工作计划等事宜。评价实施方案内容包括且不限于:

- a) 材料收集方法;
- b) 工作程序;
- c) 取样比例;

- d) 访谈提纲;
- e) 评价人员培训方案;
- f) 评价指标及测算方法。

9.4 获取评价材料

评价主体可按照以下方法获取评价材料:

- a) 收集人员档案、制度文本、日常工作记录、服务档案等信息;
- b) 观察服务环境、服务内容、服务方法, 以及服务人员与服务对象的互动等;
- c) 收集服务对象满意度和服务成效等信息;
- d) 与被评价机构负责人、工作人员以及服务对象进行深度访谈。

9.5 实施评价

9.5.1 评价材料分析及处理

对获得的评价材料进行查阅、核对、分析、研究, 确保材料真实有效。处理方式包括:

- a) 材料真实完整的, 保留材料获取的关键环节和关键过程的证据资料, 作为评分依据;
- b) 材料存在问题的, 调查核实, 材料有缺失的要求服务机构补充完整, 材料出现差错的查明原因, 并保留相应的证据资料, 作为评分依据。

9.5.2 实行评查

评价主体结合评价材料, 通过现场检查、满意度抽样调查等形式开展评查, 评查过程中宜及时与服务机构沟通交流, 提供其解释反馈机会, 依据材料和评查结果对实施方案中确定的评价指标逐项进行打分。

9.5.3 计算评价结果

在评价材料分析及处理、实行评查的基础上, 根据实施方案中确定的测算方法, 计算指标评价结果分数。

10 评价结论

对评价材料和评价实施情况进行汇总分析, 组织专家对评价过程规范性、评价内容完整性、评价结果客观性进行评审, 得出评价结论。评价结论可通过评价报告出具, 评价报告宜包含但不限于以下内容:

- a) 服务评价的时间、范围和评价过程中发现的事实, 客观指出服务工作中存在的问题;
- b) 服务评价结果分数和服务评价结论;
- c) 对服务工作中存在的问题提出整改建议, 分情况提供纠正措施和预防措施, 明确整改落实措施、期限等。

11 改进提高

11.1 改进要求

- 11.1.1 服务机构宜明确相关责任人, 按照评价报告提出的改进目标、措施、时限等整改建议改进服务。
- 11.1.2 评价主体宜对服务评价的方法、指标、程序等评价要素进行改进, 确保其合理性和实用性。
- 11.1.3 评价主体宜建立改进跟踪复查机制, 实时公开和反馈复查验证信息。
- 11.1.4 服务机构宜建立长效机制, 防止已经改进的事项发生反弹。

11.2 改进总结

- 11.2.1 服务机构宜对服务评价及改进工作进行总结, 总结报告向服务人员、服务对象和相关人员公开;
- 11.2.2 评价主体宜对下一步服务和评价工作提出新的方向和更高目标, 确保服务评价持续改进和服务质量持续提高。

附 录 A
(规范性)
公共就业和人才服务质量评价指标表

公共就业和人才服务质量评价指标见表A.1

表 A.1 公共就业和人才服务质量评价指标表（第 1 页/共 5 页）

评价要素	一级指标	分值	二级指标	指标说明	赋分
服务能力	服务保障质量	5	功能区域、服务窗口设置	①功能区域设置齐全、布局合理；②重点区域设置明显；③服务窗口合理配置；④各功能区域设施设备按需配置，运行良好；⑤提供无障碍设施与设备。（重点区域主要包含：自助服务区、招聘洽谈区、指导咨询区等；其他功能区域主要包含：咨询服务台、综合服务区、服务等候区等。）	完全符合： 5分 有一项不符合： 3~4分 有二项不符合： 1~2分 有三项及以上不符合： 0分
		5	通风与采光、风格与基调	①宽敞、通透、采光和通风良好、温度适宜；②风格温馨，具有亲和力，格调统一，简约大方。	完全符合： 5分 有一项不符合： 3~4分 有二项不符合： 0分
		5	标识系统与展示系统设置	①公共区域设有明显标志，公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的相关要求；②疏散通道、安全出口等区域设置消防安全警示和提示标识，安全标志的设置符合 GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。	完全符合： 5分 任意一项不符合： 0分
		5	消防安全和公共卫生	①服务场所消防安全符合 GA 654 的要求；②消防设施的维护管理符合 GB 25201 的相关规定，紧急出口保持畅通；③公共卫生设施设置合理，卫生状况良好。	完全符合： 5分 ①②符合，③不符合： 3~4分 ①或②有一项不符合： 0分
	工作人员保障质量	10	人员数量	人员配备数量符合服务所在地区或本机构制定的相关要求。 人数达标率=(现配备人数/应配备人数)×100%	人数达标率 100%: 10分 人数达标率 90~99%: 8~9分 人数达标率 80~89%: 5~7分 人数达标率 < 80%: 0~4分
		10	相关资质与专业水平	工作人员具备服务岗位要求的专业知识和服务技能，达到与岗位职责相应的学历与专业培训背景要求。 达标率=(达到要求人数/应达到要求人数)×100%	达标率 100%: 10分 达标率 90~99%: 8~9分 达标率 80~89%: 5~7分 达标率 < 80%: 0~4分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标表（第2页/共5页）

评价要素	一级指标	分值	二级指标	指标说明	赋分
服务能力	管理制度保障质量	5	人员管理制度的健全程度	人员管理、人员培训、绩效考核等方面制度完备。	完备，且具有指导性和约束性： 4~5分 指导性或约束性不足：1~3分 没有制度：0分
		5	业务性制度的健全程度	业务管理、业务规范制度完备。	完备，且具有指导性和约束性： 4~5分 指导性或约束性不足：1~3分 没有制度：0分
		5	服务监督制度的健全程度	具有完善的信息公开制度、服务评价制度、投诉处理制度。	完备，且具有指导性和约束性： 4~5分 指导性或约束性不足：1~3分 没有制度：0分
		5	辅助性制度的健全程度	在自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急处置方面的制度建设符合要求。	完备，且具有指导性和约束性： 4~5分 指导性或约束性不足：1~3分 没有制度：0分
	信息化保障质量	5	服务信息管理规范程度	①信息统一性：实现业务应用软件统一建设、个人就业信息统一管理、单位用工信息统一查询、业务协同规则统一应用。 ②信息安全性：依法取得并确保信息安全，保护用人单位和个人隐私。	实现程度高：4~5分 未完全实现信息统一：1~3分 未完全实现信息安全保障：0分
		5	服务平台信息化建设程度	所辖区域内具备统一的业务经办和管理平台。	实现程度高：4~5分 实现程度一般：1~3分 未实现：0分
		5		所辖区域内具备面向服务对象的智能公共就业服务信息化平台，服务对象可“一网”办理公共就业和人才服务。	实现程度高：4~5分 部分业务未实现：1~3分 未实现：0分
		5	媒体宣传应用程度	综合应用传统媒体及新媒体，多手段开展工作宣传和推广。	传统媒体和新媒体综合应用： 4~5分 只使用传统媒体或新媒体： 1~3分 没有媒体宣传：0分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标表（第3页/共5页）

评价要素	一级指标	分值	二级指标	指标说明	赋分
服务能力	服务行为规范保障质量	20	服务行为	工作人员的行为符合《公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范》行业标准要求。 达标率 = (行为达标人数/应行为达标总人数) × 100%	达标率 100%: 20 分 达标率 90~99%: 16~19 分 达标率 80~89%: 10~15 分 达标率 < 80%: 0~9 分
服务实施	咨询类服务实施质量	20	服务流程的程序化	服务流程科学、合理、规范、符合实际。按照已明确的各项具体任务、职责权限、方法及工作程序提供服务。	完全符合: 20 分 比较符合: 16~19 分 基本符合: 10~15 分 不符合: 0~9 分
		35	服务信息提供的准确性	提供公共就业和人才服务事项清单、办事指南等政务服务公开信息全面、准确、有效。 准确率 = (准确信息数/应提供信息总数) × 100%	准确率 ≥ 95%: 31~35 分 准确率 90~95%: 25~30 分 准确率 85~89%: 15~24 分 准确率 < 85%: 0~14 分
		15	服务咨询反馈的及时性	按照政务公开要求,在规定时间内,为服务对象提供咨询反馈。 及时率 = (实际及时反馈信息数/应及时反馈信息总数) × 100%	及时率 ≥ 95%: 15 分 及时率 80~94%: 11~14 分 及时率 60~79%: 7~10 分 及时率 < 60%: 0 分
		15	服务对象的满意度情况	开展服务评价工作,通过好差评类服务评价调查,了解服务对象满意度。 满意度 = (满意次数 + 基本满意次数 × 70%) / 服务次数 × 100%	满意度 ≥ 95%: 15 分 满意度 80~94%: 11~14 分 满意度 60~79%: 7~10 分 满意度 < 60%: 0 分
		15	投诉处理情况	在明显位置公布投诉举报方式,接到投诉举报要及时进行调查处理。年有效投诉率 ≤ 0.2%,有效投诉率 = (有效投诉次数/服务次数) × 100%, 投诉处理率达 100%,投诉处理率 = (处理有效投诉次数/有效投诉总次数) × 100%	有效投诉率 ≤ 0.2%,投诉处理率达 100%: 15 分 有效投诉率 > 0.2%或投诉处理率 < 100%: 0 分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标表（第4页/共5页）

评价要素	一级指标	分值	二级指标	指标说明	赋分
服务实施	管理类服务实施质量	25	业务办理的合规性	业务办理符合规范要求：首问负责、一次性告知、限时办结、全程代理、责任追究、服务公开、服务亮明。	完全符合：25分 比较符合：16~24分 基本符合：6~15分 不符合：0~5分
		20	材料收取的合理性	根据政策要求收取材料，通过数据共享等手段，减少客户提供的材料。	完全符合：20分 比较符合：16~19分 基本符合：10~15分 不符合：0~9分
		25	业务审核的规范性	根据业务需要，按管理等级进行授权审批，形成相互制约和相互监督。	完全符合：25分 比较符合：16~24分 基本符合：6~15分 不符合：0~5分
		15	资料归档的规范性	坚持作好流程记录，建立基础台帐，整理数据资料，资料归档率达到100%。各项资料保管期符合相关规定。 归档达标率=（符合规范归档资料数/应归档资料总数）×100%	归档达标率100%：15分 归档达标率95~99%：11~14分 归档达标率85~94%：7~10分 归档达标率<85%：0~6分
		15	服务结果及时反馈率	按办结时间提供服务结果反馈，强调及时性。 及时反馈率=（实际及时反馈服务次数/应及时反馈服务次数）×100%	及时反馈率≥95%：15分 及时反馈率80~94%：11~14分 及时反馈率60~79%：7~10分 及时反馈率<60%：0分
	专业类服务实施质量	20	业务目标的达成情况	服务机构自定义的各类业务服务目标的完成情况。 达标率=（实际完成目标数/应完成目标数）×100%	达标率100%：20分 达标率90~99%：16~19分 达标率80~89%：10~15分 达标率<80%：0~9分
		15	服务对象的覆盖情况	①个人方面：覆盖劳动年龄内、有劳动能力、有公共就业和人才服务需求的城乡劳动者。 ②单位方面：各类企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织，机关事业单位、社会团体以及创业实体。	完全符合：15分 比较符合：11~14分 基本符合：7~10分 不符合：0~6分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标表（第5页/共5页）

评价要素	一级指标	分值	二级指标	指标说明	赋分
服务实施	专业类服务实施质量	15	服务类型的覆盖情况	服务形式涵盖窗口服务、自助终端服务、网上平台服务、移动客户端服务、上门服务，以及就业服务进社区、进园区、进校园等集中服务。	完全符合：15分 比较符合：11~14分 基本符合：7~10分 不符合：0~6分
		10	服务工具的应用情况	充分借助各类服务技术工具和手段提升服务效能。 (例如职业测评、模拟系统等各类外部技术工具和手段)	完全符合：10分 比较符合：8~9分 基本符合：5~7分 不符合：0~4分
		5	服务台账的质量情况	业务台账内容完整、要点清晰、全面归档。资料归档率达到100%。各项资料保管期不少于两年。	完全符合：5分 比较符合：3~4分 基本符合：1~2分 不符合：0分
		5	服务跟踪回访的实施情况	对服务对象定期进行业务服务跟踪回访。	完全符合：5分 比较符合：3~4分 基本符合：1~2分 不符合：0分
		15	专项服务及创新工作的开展情况	①专项服务：根据特定群体的就业需求，能够在一定时期内集中组织开展专项主题帮扶活动服务，并取得服务实效。 ②创新工作开展情况：结合服务需求，在常规工作以外开展的创新探索类服务。	完全符合：15分 比较符合：11~14分 基本符合：7~10分 不符合：0~6分
		15	服务对象问题的解决情况	服务对象问题解决率=（已解决的服务对象问题数/服务对象问题总数）×100%	问题解决率≥95%：15分 问题解决率80~94%： 11~14分 问题解决率60~79%：7~10分 问题解决率<60%：0分

参 考 文 献

- [1] GB/T 33527-2017 公共就业服务 总则
 - [2] GB/T 33860-2017 人力资源服务机构能力指数
 - [3] GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
 - [4] GB/T 35966-2018 高技术服务业服务质量评价指南
 - [5] 人力资源市场暂行条例（国务院令700号）
 - [6] 就业服务与就业管理规定（劳动和社会保障部令第28号，2014年、2015年、2018年分别修订）
 - [7] 关于进一步加强公共就业服务体系建设的指导意见（人社部发〔2009〕116号）
 - [8] 关于推进全方位公共就业服务的指导意见（人社部发〔2018〕77号）
-